

Inglés para Hostelería y Turismo

Este informe consolida la información de varios recursos sobre el aprendizaje y la aplicación del inglés en el sector de la hostelería y el turismo. Subraya la importancia del dominio del inglés para la comunicación efectiva, la mejora del servicio al cliente, el crecimiento profesional y la gestión de situaciones comunes en hoteles, restaurantes y bares.

1. Importancia del Inglés en la Hostelería y el Turismo

El inglés es esencial y un "requisito fundamental" para trabajar en el sector de la hostelería y el turismo, especialmente dado el creciente número de turistas internacionales. Su dominio no solo facilita el día a día, sino que también "impulsa tu carrera a largo plazo" y "abre puertas a nuevas oportunidades laborales".

Atención al Cliente Internacional: Permite a los profesionales interactuar eficazmente con huéspedes y comensales que no hablan el idioma local, mejorando la experiencia del cliente y generando "confianza y satisfacción". Es una "ventaja competitiva" que distingue a los negocios.

Mejora de la Comunicación Interna: En entornos multiculturales (cocinas, recepciones, bares), el inglés funciona como un idioma común, "facilitando la coordinación" y optimizando la eficiencia.

Oportunidades de Crecimiento Profesional: Los profesionales bilingües acceden a puestos de mayor responsabilidad (gerente, recepcionista en hoteles de lujo, coordinador de eventos internacionales) y pueden explorar oportunidades laborales en destinos turísticos populares con salarios más altos. Se estima que un recepcionista bilingüe puede ganar "hasta un 20% más".

Preparación para Situaciones Reales: Cursos especializados y guías prácticas se centran en "situaciones reales del sector" y en el "día a día desde el sitio de trabajo", incluyendo la resolución de problemas.

2. Vocabulario y Expresiones Clave por Área

Los recursos proporcionan un amplio vocabulario y frases específicas para diferentes áreas y situaciones dentro de la hostelería. La recomendación general es ser "extremadamente educado" (polite) y utilizar verbos modales como could y would para sonar más profesional.

2.1. Recepción y Reservas

La recepción es la "primera impresión" del establecimiento.

Saludos y Bienvenida: "Hello, welcome to [nombre del hotel]."

"Good morning/afternoon/evening, how can I assist you today?"

"We're here to make your stay enjoyable."

"Enjoy your stay."

Check-in: "Do you have a reservation?" / "What name is the reservation under?"

"Could I have your ID and credit card, please?"

"Your room is on the [number] floor, room number [number]."

"Breakfast is served from [time] to [time] every morning at/in [location/room]."

"If you have any questions, feel free to ask." / "Is there anything else I can help you with?"

Check-out: "Could I have your last name and room number for check-out, please?"

"How was your stay with us?" / "Any feedback you would like to share?"

"Your final bill includes the room charges and any additional services you've used."

"Have a safe journey."

"Thank you and hope to see you again soon."

Reservas Telefónicas: "I'd like to make a reservation" (nunca "Do a reservation").

"What's the date of your arrival?" / "When are you planning to check out?"

"How many people is this reservation for?" / "What type of room would you prefer?"

"We look forward to seeing you."

Términos Clave: reservation, check-in, check-out, room availability, booking confirmation, late arrival, single room, double room, triple room, non-smoking rooms, rooms with views, room key, front desk, guest satisfaction, bellman, housekeeping, concierge, invoice, receipt, key card.

2.2. Restaurante y Bar

Dominar el inglés permite tomar pedidos, ofrecer recomendaciones y manejar situaciones especiales.

Al Tomar el Pedido / Ofrecer Servicio: "Would you like to see our food or our drinks menu?"

"Can I take your order, Sir and Madam?" / "Are you ready to order?"

"Would you like to start with some appetizers?" / "May I suggest...?"

"Today's specials are on the board."

"Enjoy your meal." / "Buen provecho."

"Please let me know if you need anything else."

"How would you like your steak cooked: rare, medium or well-done?"

"Would you like your drink with ice?" / "Still or sparkling?" (para agua).

"We have both but my favorite is the Seafood One" (al recomendar).

Preguntas Comunes de Clientes: "What do you recommend?"

"What is the catch of the day?"

"How is it cooked?" / "What's in this dish?" / "What does it come with?"

"Could I have the bill, please?" / "May we have the check?"

"Can I pay by credit card?" / "Do you accept credit cards?"

"Can we split the bill?" / "Could we get some [x] to share?"

"Could you put this in a doggy bag for me please?" (para comida para llevar que sobró).

Vocabulario de Comidas y Horarios: breakfast, snack, lunch, dinner, supper, appetizer/starter, main course, dessert, beverages/drinks, chef's special, tasting menu, three-course meal.

Vocabulario de Bar: lemonade (Fanta limón, Sprite, 7 Up), fresh lemonade, orange squash (UK) / orangeade (US), fresh orange juice, milkshake, smoothie, frozen, mineral water (sparkling/still), tonic water, non-alcoholic drink, soft drink, ice, coke, juice, wine (mature, sparkling, table, house, vintage, new, white, red, rosé), beer (pint, half a pint, small beer, draught/draft, bottled, stout, lager), cocktail, spirits/liquor, shot.

Menaje: cutlery set, fork, knife, spoon, dessert spoon, glass, napkin, napkin ring, table cloth, salt shaker, pepper grinder, dinner plate, soup plate, tea pot, jug, bowl, dessert plate.

2.3. Gestión de Quejas

Es crucial manejar las quejas "con profesionalismo" para convertir una experiencia negativa en positiva.

Frases para Disculparse y Resolver: "I'm sorry about that. Let me see how we can fix that right away."

"I'm so sorry for the inconvenience, let me fix this for you."

"I understand your concern, I'll speak to the chef right away."

"My apologies." / "I am extremely sorry."

"I'll see what I can do."

"I'll change it for you."

Explicar el Problema: "The food is cold/salty/off."

"It's not what I ordered."

"The room is dirty/messy."

"I think you've overcharged me."

"There's been a misunderstanding."

Ofrecer Compensación: I'd like some compensation please, a refund, a free night, a discount, to be upgraded.

Términos Clave: complain/complaint, complaints book/form, mistake, misunderstanding, frustration, concern.

2.4. Manejo de Alergias e Intolerancias

Una "responsabilidad clave" para la seguridad del cliente.

Preguntas: "Do you have any food allergies or dietary restrictions?"

Términos Clave: allergic to, wheat, nuts, mushrooms, dairy products, shellfish, gluten, lactose, vegan, vegetarian.

Confirmación: "Please ensure this dish is nut-free." / "Let me double-check with the chef."

3. Habilidades y Consejos para el Aprendizaje

Se enfatiza la práctica constante y el uso de recursos variados para mejorar el inglés.

Nivel de Inglés: No se necesita un "nivel altísimo" para empezar, ya que se aprende más viviendo en el lugar. Sin embargo, para roles de cara al público, se requiere un nivel "suficiente como para poder seguir una conversación y entender a tus clientes sin problemas."

Entrenamiento del Oído (Listening): Es fundamental para comprender a los clientes. Se recomienda el uso de BrainLang para esto.

Memorización del Menú: "Estúdiate a fondo la carta de tu restaurante" para responder preguntas sobre platos, ingredientes y sugerencias, especialmente sobre alergias.

Educación y Cortesía: Siempre usar "good manners" (buenos modales), dirigirse a los clientes como "Sir" o "Madam", agradecer y preguntar "Is everything fine?"

Estrategias para no Entender: Si no se entiende, no entrar en pánico. Frases como "Excuse me Sir/Madame, I'm afraid I didn't catch that. Could you repeat, please?" son útiles. Se puede pedir al cliente que "diga el número del plato" o "lo señale".

Práctica Diaria: "Dedica 15 minutos al día" a herramientas digitales, "etiqueta los utensilios de cocina en inglés", "escribe el menú del día en ambos idiomas".

Interacción: Practicar con compañeros ("Let's try ordering in English today") y clientes, incluso cometiendo errores, para ganar fluidez y seguridad.

Establecimiento de Objetivos: Fijar "metas realistas" (ej., 15 frases nuevas por semana, conversación de 5 minutos con un cliente) y llevar un registro del progreso.

Recursos: Se mencionan aplicaciones (Duolingo, Babbel, Memrise, Quizlet), canales de YouTube ("English for Hospitality", "Real English"), podcasts ("Hospitality English", "The Bartender's Guide"), cursos especializados (Clarence House, COTELCO BOGOTÁ, Centro Enti), y guías descargables con vocabulario y frases.

4. Detalles de Cursos y Formación Específica

"Basic hospitality english - COTELCO BOGOTÁ": Ofrece una capacitación sincrónica (virtual) de 30 horas, divididas en sesiones de 2 horas. Está dirigido a personal con un nivel de inglés entre 0% y 25%. El objetivo es mejorar la comunicación con huéspedes que no hablan español, abarcando temas de operación hotelera a través de juegos de rol. Incluye vocabulario de hotel, restaurante y bar, descripción de habitaciones, reservas, check-in/check-out, solución de problemas y toma de pedidos.

"INGLÉS BÁSICO PARA HOSTELERÍA - Centro Enti": Un curso básico de 150 horas que detalla el vocabulario necesario para trabajar en hostelería o restauración.

Academia Clarence House (Sabadell): Diseña cursos para profesionales de la hostelería que combinan vocabulario práctico, simulaciones de situaciones reales y ejercicios de conversación.

Este informe destaca el inglés como una herramienta indispensable para el éxito y crecimiento en el sector de la hostelería y el turismo, proporcionando una base sólida de vocabulario, frases prácticas y estrategias de aprendizaje.